

Авторские права

Copyright 2002 Enlight Software Ltd. Все права защищены.

Издатель: JoWood Productions Software AG, Technologiepark 4a, A - 8786
Rottenmann, Austria.

Издатель: Akella, 119146 Москва, 2-я Фрунзенская 10-1 ООО "Издательство
Акелла-1"

Оглавление

Глава 1: Введение	3
Установка.....	3
Виды игры.....	4
Глава 2: Ваш отель	6
Экран обзора мира	6
Экран списка отелей	6
Строительство отеля	7
Вид снаружи	9
Верхняя панель инструментов.....	10
Вид изнутри	11
Глава 3: Проектирование вашего отеля	13
Планировки и объекты	13
Нижняя панель инструментов	13
Определение планировки	15
Дополнительные помещения	17
Настройка планировки	17
Размещение объектов и изменение текстур	18
Текстуры	20
Сохранение и загрузка планировок.....	22
Настройка объектов	22
Доступ к детальной информации комнат и вспомогательных помещений	23
Типы вспомогательных помещений	24
Открытие и закрытие отеля	27
Фотографирование и просмотр фотоальбома	27
Глава 4: Управление вашим отелем	29
Информация отеля	29
Сравнение отелей.....	29
Детали отеля	30
Добавление рекламной кампании	33
Информация о компании.....	35
Информация о счете и целях	37
Исследование рынка	38
Глава 5: Успешное управление отелем	40
Понимание удовлетворенности клиентов	40
Понимание любимых занятий клиентов.....	44
Понимание класса номеров.....	45
Предложение клиентам улучшения условий	46
Использование мошеннических карточек	47
Понимание вашего персонала	48
Повышение заселенности вашего отеля	48
Повышение доходности вашего отеля	49
Достижение высокого класса отеля	49
Стратегические подсказки	50
Приложение А - Горячие клавиши	51
Приложение В - об авторах	53

Глава 1: Введение

Установка

Прежде чем устанавливать **Hotel Giant**, пожалуйста, обратите внимание на минимальные и рекомендуемые системные требования.

Минимальные системные требования

Операционная система	Windows 98, Windows ME, Windows 2000 or Windows XP (Windows NT not supported)
CPU	350 MHz Intel Pentium II
Память	64 MB RAM
Скорость CD-ROM	4x CD-ROM/DVD-ROM
Место на жестком диске	610 MB свободного места для установки, плюс 300 MB для файла подкачки
Видеокарта	3D видеокарта с драйвером, совместимым с DirectX 8
Разное	DirectX 8-совместимая звуковая карта; клавиатура; мышь

Рекомендуемые системные требования

Операционная система	Windows 98, Windows ME, Windows 2000 or Windows XP (Windows NT not supported)
CPU	600 MHz Intel Pentium III
Память	256 MB RAM
Скорость CD-ROM	24x CD-ROM/DVD-ROM
Место на жестком диске	610 MB свободного места для установки, плюс 300 MB для файла подкачки
Видеокарта	3D видеокарта с драйвером, совместимым с DirectX 8
Разное	DirectX 8-совместимая звуковая карта; клавиатура; мышь

Виды игры

В **Hotel Giant** можно выбрать один из двух типов игры – Кампанию или Случайную игру. Кампания состоит из серии сценариев и их необходимо проходить последовательно. В случайной же игре, сценарии используются по отдельности.

Кампания

В **Hotel Giant** вы можете выбрать одну из трех кампаний.

Учебная кампания - состоит из уроков и небольших игровых отрезков для закрепления материала. В ней вы ознакомитесь с основами игры, а также выполните некоторые определенные задачи. Если вы в первый раз играете в **Hotel Giant**, мы настоятельно рекомендуем вам пройти учебную кампанию.

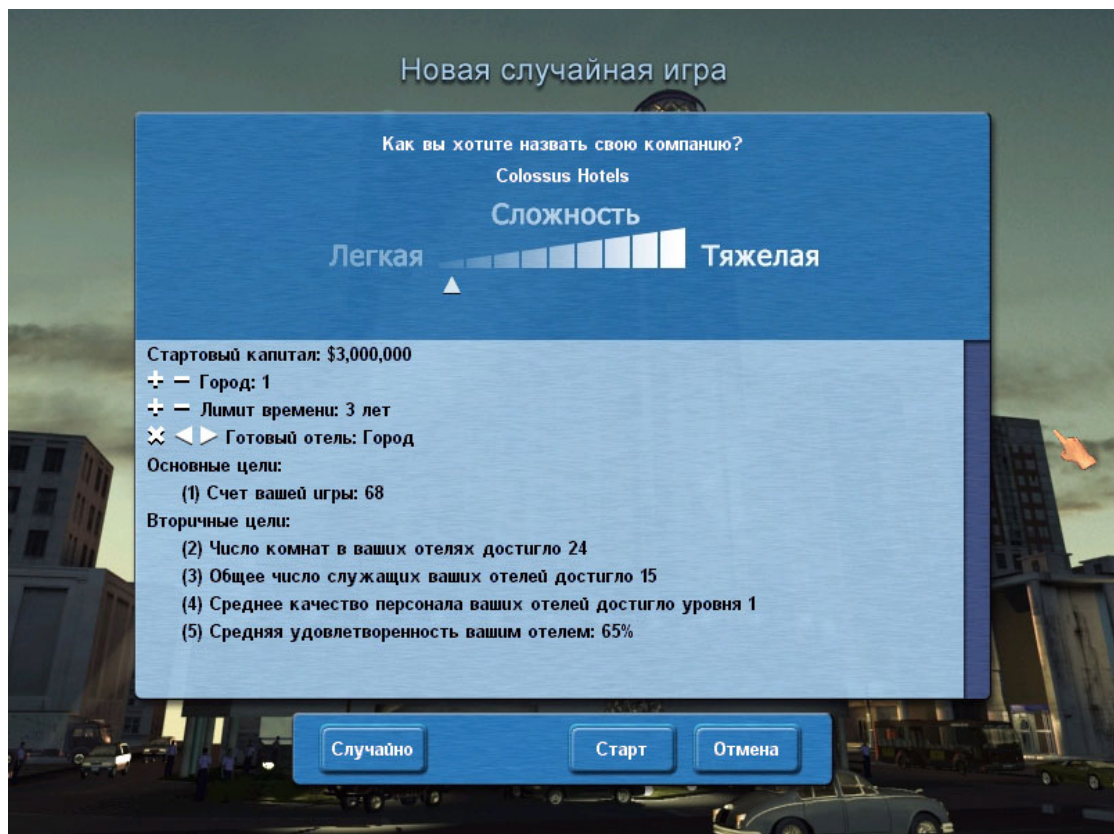
Кампания Hotel Giant - предназначена для опытных игроков, закончивших учебную кампанию. Кампания Hotel Giant состоит из 18 сценариев. От сценария к сценарию сложность игры повышается.

Случайная кампания - в ней вам предстоит пройти серию случайных сценариев. После выбора уровня сложности (1 - самый легкий), будут сгенерированы цели игры, которые необходимо выполнить, чтобы завершить сценарий, и отель. Нажмите **ОК**, чтобы **начать игру**, или **Отмена**, чтобы вернуться к предыдущему экрану.

Случайная игра

В случайной игре вы можете влиять на сложность игры и игровые параметры следующим образом:

- 1) Чтобы изменить уровень сложности игры, перемещайте ползунок уровня сложности влево или вправо. При этом будут также изменяться параметры целей игры.
- 2) Можно изменять число городов.
- 3) Изменяя временной лимит, вы можете, как увеличить, так и уменьшить время, отведенное на выполнение задания.
- 4) Можно выбрать начинать ли игру с готовым отелем, или нет. Если вы хотите построить свой собственный отель, щелкните на белый значок × (В поле готового отеля появится 'Нет'). Или, если вы хотите начать с готовым отелем, вы можете пролистать типы отелей по помощи иконок ◀ и ▶.
- 5) Щелкните на кнопку **Случайно**, чтобы все параметры выбирались случайным образом. Чтобы начать игру, щелкните на кнопку **Старт**.

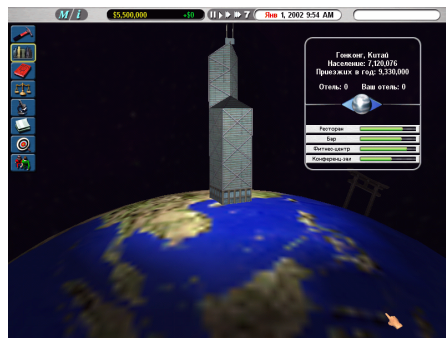


Новая случайная игра

Глава 2: Ваш отель

Если вы выберете случайную игру с готовым отелем, при старте игры появится вид вашего отеля снаружи. Если же вы начнете игру без готового отеля, то появится **Экран обзора мира**. На этом экране будут перечислены города, в которых вы можете построить отель – каждый город представлен своей достопримечательностью

Экран обзора мира



Экран обзора мира

Удерживая левую кнопку мыши и перемещая курсор, вы можете вращать глобус. Чтобы перейти к определенному городу, щелкните на серебряный шар и выберите город при помощи стрелок по его сторонам. Чтобы перейти к карте выбранного вами города, дважды щелкните на городскую достопримечательность.

Для выбранного вами города будет показан текущий спрос на рестораны, бары, спортклубы и конференц-залы. Уровень спроса характеризует потребности только местных жителей, которые используют эти заведения отеля, но не снимают в нем номеров.

Меню боковой панели, находящейся слева от глобуса, предоставляет быстрый доступ к ключевым экранам игры. Его функции будут детально описаны в главе 4.

Экран списка отелей

При выборе города в экране обзора мира, появляется **Экран списка отелей**. В *списке отелей* приведены все отели, представленные в настоящее время в игре. Для того чтобы определить, что должно показываться в этом списке, вы можете использовать фильтры (стрелочки рядом со словом “ВСЕ”). Вы можете выбрать определенный город, или оставить список по умолчанию, в котором показаны все города. Также, вы можете выбрать показ отелей всех компаний (по умолчанию), или выбрать определенную группу отелей.

На *плане города*, находящемся справа от *списка отелей*, показывается информация о выбранном городе, такая как его население и местонахождение местных достопримечательностей, имеющих большой интерес для туризма. Там также показаны незанятые места, в которых вы можете строить свои новые отели.

Список отелей

Ваши отели:



Отели конкурентов:



Достопримечательности:



Конференц-центры:



Выбор города Выбор компании Карта города

Список отелей

Выбранный отель и его месторасположение показывается на *карте города*, находящейся в правой части экрана. В *списке отелей* в левой части экрана показываются все отели, построенные на настоящий момент, во всех доступных городах.

Экран списка отелей

Вы можете изменить фильтры выбора городов и компаний, чтобы показывать отели в конкретном городе или отели принадлежащие конкретной компании.

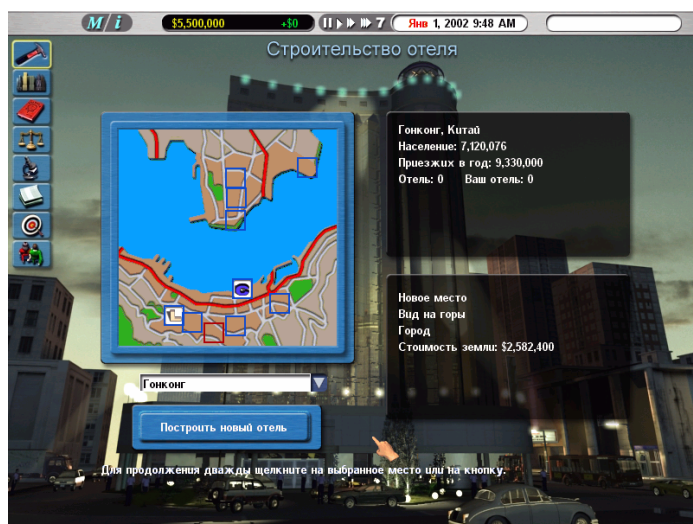
Строительство отеля

Чтобы построить отель, щелкните левой кнопкой мыши на кнопку **Построить отель**, которая находится вверху боковой панели. При этом появится экран **Строительства нового отеля**. Вы можете изменить показываемый город при помощи фильтра *выбора города*.



Построить
отель

Изучите *карту города*, и решите, в каком месте вы хотите построить новый отель. Когда вы подведете курсор к выбранному месту, появится желтый информационный прямоугольник, в котором будет приведена детальная информация о стоимости земли и типе местности.



Вид карты города

Земля в пригороде обычно стоит несколько больше, чем в самом городе, но плотность населения в нем также меньше, и это может отрицательно сказаться на количестве клиентов вашего отеля.

Некоторые места обладают дополнительными благоприятными особенностями, такими как, например, вид на море или горы. Такие виды повышают привлекательность любого

отеля, построенного в этом месте. Близость к местным достопримечательностям также может влиять на стоимость земли, но их присутствие, как правило, привлекает дополнительных клиентов в ваш отель. Когда вы решите, какое место больше всего подходит для вашего отеля, вы можете либо дважды щелкнуть на него, либо выделить его, а затем щелкнуть левой кнопкой мыши на кнопку **Построить отель**.



Строительство нового отеля

Выберите подходящий тип отеля. Обратите внимание на размеры отеля, и количество этажей – если вы планируете построить в вашем отеле много вспомогательных помещений, таких как, например, спортклуб или бассейн, вы должны позаботиться о том, чтобы в вашем отеле было достаточно места для

них. Чтобы пролистать список отелей, щелкните левой кнопкой мыши на белую стрелочку списка, а чтобы просмотреть различные типы отелей, щелкните левой кнопкой мыши на кнопку выбора типа отеля. Выберите изображение отеля, чтобы просмотреть увеличенную фотографию и стоимость конкретного здания. Также, если вам захочется, вы можете переименовать отель.

После того, как вы выбрали отель, щелкните левой кнопкой мыши на кнопку **ОК**. Ваш отель будет построен, и вам будет представлен его внешний вид.

Вид снаружи

Вы можете осмотреть ваш отель снаружи при помощи одного из трех видов, перечисленных ниже. Также, вы можете щелкнуть левой кнопкой мыши на *миникарте*, находящейся в левом нижнем углу экрана. Белый прямоугольник будет отцентрирован по позиции курсора, и главный Вид снаружи будет обновлен, чтобы отразить положение этого прямоугольника.

Чтобы войти в ваш отель, необходимо щелкнуть левой кнопкой мыши на кнопку панели инструментов **Внутри отеля** (см. следующий раздел).



Вид отеля снаружи

Верхняя панель инструментов

В верхней панели инструментов, находящейся в верхней части экрана, находится управление течением времени, доступ к игровому меню, информация об отеле и финансовая информация.



Номер этажа – щелкните левой кнопкой мыши на номер этажа, чтобы мгновенно переместиться на нужный вам этаж. Также, вы можете щелкнуть левой кнопкой мыши на зеленую стрелку вверх, чтобы переместиться на один этаж выше, правый же щелчок на нее, переместит вас на верхний этаж. Щелкнув левой кнопкой мыши на красную стрелку вниз, вы переместитесь на один этаж ниже, а правый щелчок на нее, переместит вас на самый нижний этаж.

Игровое меню – чтобы попасть в Игровое меню (для сохранения, загрузки, или выхода), щелкните на кнопку **Игровое меню**, (горячая клавиша **ESC**).

Информационный экран – чтобы попасть в Информационный экран щелкните на кнопку **Информационный экран** (горячая клавиша **F1**).

Смена вида – позволяет переходить от вида изнутри (горячая клавиша **F2**) к виду снаружи (горячая клавиша **F3**) и наоборот.

Ваша наличность и ваша прибыль – в левой части показывается текущее количество наличности вашей компании. В правой части показана прибыль в месяц. Если она показана зеленым цветом, то ваш баланс положителен, а если красным - то отрицателен.

Скорость игры – управление слева направо: **Пауза** (горячая клавиша **0**), **Нормальная скорость** (горячая клавиша **1**), **Повышение скорости** (горячая клавиша **2**), **Быстрая скорость** (горячая клавиша **3**), **Переход на одну неделю вперед** (горячая клавиша **4**).

Текущее время в игре – текущая дата и время в игре.

Текущий отель – Имя текущего выбранного отеля. Если у вас более одного отеля, появятся стрелки, которые позволят вам переходить от отеля к отелю.

Вид изнутри

К виду изнутри можно перейти при помощи кнопки **Внутренняя часть отеля**, находящейся на верхней панели инструментов. Этот вид используется для изменения и просмотра интерьера вашего отеля.



В следующей таблице будет пояснено, как эффективно использовать различные внутренние виды вашего отеля.

Три типа вида

В игре доступны три различных вида. Для смены вида щелкните левой кнопкой мыши на одну из приведенных ниже кнопок, кнопок, находящихся около миникарты.

Вид сверху

перспектива

изометрический вид

Эти кнопки позволяют выбрать *Изометрический вид* (горячая клавиша **Q**), *Вид перспективы* (горячая клавиша **W**) и *Вид сверху* (горячая клавиша **E**).

При первом входе внутрь отеля, он будет показан в *Изометрический вид*.

Используя *Вид перспективы*, вы можете, 'ходить' по отелю, и осматривать его как бы глазами клиента.

В *Виде сверху* камера всегда направлена вертикально вниз.

Изометрический вид и вид сверху

Мышь

- Чтобы переместить камеру в сторону, подведите мышь к краю экрана.
- Чтобы изменить увеличение, удерживайте правую кнопку мыши и перемещайте ее вверх и вниз.
- Чтобы повернуть камеру, удерживайте правую кнопку мыши и перемещайте ее вправо и влево.
- Чтобы изменить угол наклона камеры, удерживайте одновременно **Shift** и правую кнопку мыши, и перемещайте мышь вверх или вниз.
- Если у вашей мыши есть колесико, вы также можете использовать его для изменения увеличения

Клавиши управления курсором

- Чтобы переместить камеру в сторону нажмите клавишу **Вверх**, **Вниз**, **Влево** или **Вправо**.
- Для изменения угла наклона камеры, используйте **Shift+Вверх** или **Shift+Вниз**.

Вид перспективы

Мышь

- Чтобы двигаться вперед или назад, подведите мышь к верхнему или нижнему краю экрана.
- Чтобы двигаться влево или вправо, подведите мышь к левому или к правому краю экрана.
- Чтобы повернуть камеру, удерживайте правую кнопку мыши и перемещайте ее вправо и влево.
- Чтобы изменить угол наклона камеры, удерживайте правую кнопку мыши, и перемещайте мышь вверх или вниз.

Клавиши управления курсором

- Чтобы двигаться вперед или назад, нажмите клавишу **Вверх** или **Вниз**.
- Чтобы повернуть камеру нажмите клавишу **Влево** или **Вправо**.
- Для изменения угла наклона камеры, используйте **Shift+Вверх** или **Shift+Вниз**

Теперь вы имеете представление о том, как можно осматривать ваш отель. В следующей главе, вы подробнее познакомитесь с интерфейсом, а также узнаете, как добавлять к вашему отелю комнаты и объекты.

Глава 3: Проектирование вашего отеля

Планировки и объекты

Находясь внутри вашего отеля, вы можете определить планировки и разместить различные объекты. Планировка включает в себя комнату и все, что в ней находится. Объекты - это предметы, входящие в планировку. Вы можете сохранить часто используемые вами планировки, что позволит вам быстро размещать 'новые' комнаты в вашем отеле. Например, вы сохранили планировку "Люкс", состоящую из спальни и ванной комнаты, в которой вы тщательно разместили каждый объект (кровать с балдахином, роскошную ванну, большой телевизор и т.п.). Теперь вы можете с легкостью заполнить такими комнатами целый этаж – просто загрузите эту планировку и "проштампуйте" комнаты в понравившихся вам местах.

Нижняя панель инструментов

На панели инструментов, находящейся в нижнем левом углу экрана, находятся кнопки, отвечающие за планировки и объекты. Их назначение поясняет диаграмма, приведенная ниже.



Выбор вида- эти три кнопки используются для изменения вида. Вы можете выбрать *Изометрический вид* (горячая клавиша Q), *Вид перспективы* (горячая клавиша W) или *Вид сверху* (горячая клавиша E). Поэкспериментируйте с использованием каждого из этих видов – грамотное их применение облегчит проектирование вашего отеля.

Показать/скрыть стены- Эти три кнопки используются для того, чтобы *Скрыть стены*(горячая клавиша R), *Показывать только задние стены*(горячая клавиша T) и *Показывать все стены*(горячая клавиша Y). Поэкспериментируйте с этими вариантами, чтобы вам было легче размещать объекты.

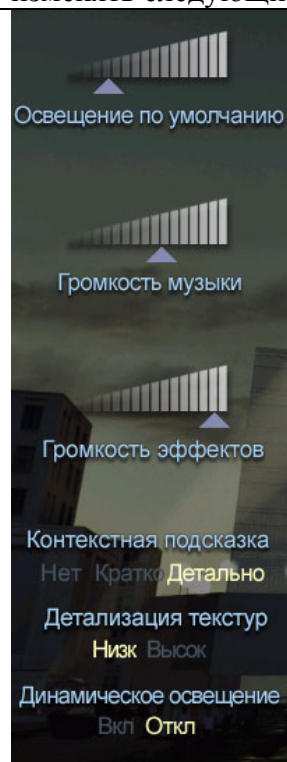
Меню объектов и текстур -  доступ к меню объектов и текстур, которое позволяет вам выбирать объекты (мебель и т.п.) которые вы будете размещать в комнате, а также изменять текстуры пола, стен и потолка. Также с помощью этого меню можно добавить к комнате и некоторые дополнительные помещения.

Меню планировок -  доступ к меню планировок, которое позволяет размещать новые комнаты и изменять существующие.

Фотография вида -  (горячая клавиша P) фотографирование текущего вида вашего отеля. Все фотографии сохраняются, и их можно просмотреть при помощи вашего **Фотоальбома**, .

Опции – (горячая клавиша O) Меню опций позволяет вам менять различные игровые настройки и текстуры, используемые в вашем отеле по умолчанию.

Текстуры по умолчанию будут подробно рассмотрены чуть позже. Вы можете изменять следующие игровые опции:



Настройки в меню опций

Уровень освещения по умолчанию в вашем отеле. Вы можете изменить его по своему вкусу.

Также вы можете изменить *уровень громкости музыки*.

Также вы можете изменить *уровень громкости звука*.

Также вы можете изменить количество подсказок. При наведении курсора на определенные области в игре появляется всплывающая подсказка, содержащая полезную информацию. При выборе *Детальных* подсказок, если задержать курсор над объектом, появится детальное справочное сообщение.

При выборе *Высокой детализации текстур*, вся обстановка в вашем отеле будет показываться при помощи высококачественной графики, но при этом для игры потребуется больше памяти, что может привести к задержкам на слабых машинах.

При включенной опции *Динамическое освещение*, свет в игре будет более реалистичным. Расчет динамического освещения сильно нагружает процессор, что может значительно замедлить игру. Следовательно, включать эту опцию рекомендуется только на мощных машинах.

Щелкните на **ОК**, чтобы принять изменения, или на **Отмену**, чтобы вернуться к главному меню.

Открыть/Закрыть/Открыть вновь отель – Чтобы открыть ваш отель, нажмите кнопку **Открыть отель**, . После открытия вашего отеля, эта кнопка будет заменена на кнопку **Закрыть на реконструкцию**, . Используйте эту кнопку, чтобы временно закрыть ваш отель, если требуются значительные изменения его планировки.

Миникарта- Миникарта, это вид сверху на текущий этаж вашего отеля. Ее можно использовать для быстрого перемещения в любую точку этажа, для этого щелкните левой кнопкой мыши в той точке карты, в которую вы хотите перенестись.

Список сообщений – список сообщений, поступивших во время работы вашего отеля.

Открыть / Закрыть панель инструментов – закрывает или открывает панель инструментов.

Список комнат и вспомогательных помещений – (горячая клавиша F8) предоставляет доступ к информации обо всех ваших комнатах. См. главу 5

Список персонала – (горячая клавиша F7) предоставляет доступ к информации о вашем персонале. См. главу 5.

Список клиентов – (горячая клавиша F6) предоставляет доступ к информации о ваших клиентах. См. главу 5.

Определение планировки

Для определения планировки (или комнаты), сначала перейдите к виду вашего отеля изнутри, а затем выберите этаж, на котором вы хотите создать планировку.

Щелкните на кнопку **Меню планировок**,  , чтобы перейти к созданию планировки. Появится следующая панель инструментов:



Панель инструментов меню планировок

Кнопки на ней соответствуют различным классам планировок. Слева направо: *Номера, Ресторан, Бар, Спортклуб, Бизнес-центр, Игровой зал, Бассейн и Библиотека*. Следующие две кнопки: *Общая удовлетворенность посетителей* и *Стратегические подсказки* - для дополнительной информации по этим двум кнопкам обратитесь к главе 5. Справа находятся две дополнительные кнопки планировки: *Изменение размера/Перемещение комнаты* и *Удаление комнат*.

Выберите класс планировки, щелкнув на одну из этих кнопок. Над панелью инструментов планировок появится новая панель инструментов. Если в настоящий момент не существует готовых планировок данного класса, то появится только кнопка *Новая планировка*. Если вы уже создавали планировки, то появятся также и их имена.

Щелкните на кнопку **Новая планировка**, затем щелкните левой кнопкой мыши на полу этажа и удерживайте ее. Перемещая мышью, выберите желаемый размер ‘комнаты’, которую вы хотите создать. Обращайте внимание на цвет прямоугольника, который появляется на полу при перемещении мыши. Если он становится красным, это означает, что комнату невозможно создать – либо планировка слишком мала, либо она перекрывается с другой планировкой, стеной или другим объектом. Всегда обращайте внимание на сообщение вверху экрана, в нем будет указана точная причина, по которой нельзя создать новую комнату. Если же цвет прямоугольника стал белым, вы можете отпустить кнопку мыши, и комната будет создана. К панели инструментов будет добавлена кнопка с именем по умолчанию для этого класса планировок (например, “Номер 1”). Это ваш первый *Штамп планировки* для данного класса. Его можно переименовать, щелкнув на кнопку *Переименовать*. Вы можете щелкнуть на эту новую кнопку и разместить несколько копий созданной вами комнаты, чтобы, например, быстро заполнить весь этаж номерами. Любое изменение, внесенное в любую комнату данной планировки, такое как изменение размеров или добавление предметов, будет применено ко всем комнатам этого типа, что сильно упрощает модификацию вашего отеля.

Изменение размеров, перемещение и удаление комнат

Для изменения размеров, перемещения и удаления комнат, Вы можете использовать кнопки



Для изменения размера, щелкните на кнопку **Изменить размер/переместить комнату**, а затем выберите комнату, которую вы хотите изменить. Перетащите мышью любой из зеленых квадратиков, появившихся в углах комнаты. Помните, что вы изменяете не только эту комнату, а ВСЕ комнаты этой планировки (например, планировки Номер 1). Следовательно, прямоугольник на полу может оставаться красным, даже если для данной комнаты вроде бы достаточно места. Это означает, что другие комнаты данной планировки не могут быть изменены вследствие ограничений на их расположение.

Для перемещения комнаты, щелкните на кнопку **Изменить размер/переместить комнату**, а затем выберите комнату. Щелкните левой кнопкой мыши на комнату, и переместите его в новое место. Комната последует за курсором. Когда вы подберете новое место, щелкните левой кнопкой мыши, чтобы разместить комнату.

Для удаления комнаты, щелкните на кнопку **Удалить комнаты**, а затем дважды щелкните на комнату, которую вы хотите удалить. Это действие удаляет отдельную комнату. Если же вы хотите удалить все комнаты данной планировки, вы можете выбрать кнопку, представляющую данную планировку, а затем щелкните левой кнопкой мыши на кнопку **Удалить**. Появится всплывающее окно с запросом подтверждения этого действия.

После того, как планировка будет определена, *Меню планировок*, заменится на *Меню объектов и текстур*. Новые кнопки, появившиеся в панели инструментов, используются для выбора объектов, которые вы хотите разместить в комнате, а также текстур пола, потолка и стен. Эта тема будет рассмотрена подробно в разделе **Размещение объектов и изменение текстур**.

Дополнительные помещения

Некоторые планировки позволяют создавать внутри себя дополнительные планировки. Например, в планировке *Номера* можно создать планировку ванной комнаты. Если вы видите рядом с *Меню объектов и текстур* кнопку

Проблема: я не могу добавить новую планировку

Если у вас возникают проблемы с размещением планировки, причины могут быть следующими :

- Недостаточный размер комнаты.
- При создании новой планировки в выбранном вами месте, она заблокировала бы существующую планировку, стену или другой объект.
- У вас недостаточно средств.

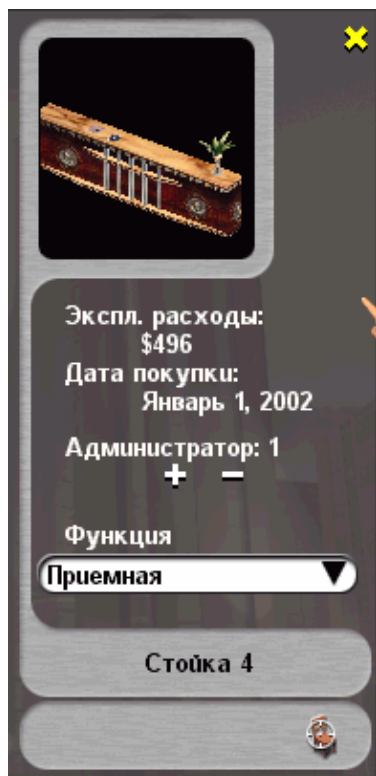
Комната, это означает, что вы можете создать в данной планировке дополнительное помещение.

Настройка планировки

Щелкнув дважды на планировку, вы можете открыть детальное меню, с помощью которого вы можете изменить параметры, имеющие отношение к данной комнате (такие как плата за вход, количество персонала и качество зубной пасты). Таким образом, вы можете произвести тонкую настройку планировки, чтобы максимально повысить ее отдачу и привлекательность для клиентов. Для получения дополнительной информации, обратитесь к разделу **Доступ к детальной информации комнат и вспомогательных помещений**.

Также вы можете просмотреть жалобы и нужды клиентов или финансовый баланс комнаты (см. раздел **Понимание удовлетворенности клиентов** в главе 5).

Можно также настроить параметры некоторых объектов, например, телевизора. (см. раздел **Настройка объектов**).



Щелкните дважды на установленную стойку, чтобы изменить ее тип, или количество персонала

Размещение объектов и изменение текстур

Объекты

После того, как вы разместили планировку, вам нужно добавить к ней *объекты*, такие как стулья, столы, кровати и т.п. Сначала выберите планировку, с которой вы хотите работать, щелкнув левой кнопкой мыши в пределах ее границ. Затем щелкните на кнопку панели инструментов **Меню объектов и текстур**, . Если вы только что закончили определять планировку, вам не нужно нажимать на кнопку **Объекты**, так как вы автоматически перейдете в нужный режим. Режим *Объекты* характеризуется дополнительными двумя кнопками в правой части нижней панели инструментов, которые дают доступ к Меню объектов и текстур.

В меню *Объектов* находится список всех объектов, имеющих отношение к выбранной комнате/планировке. Меню же *Текстур*, позволяет вам определить, как должны выглядеть пол, стены и потолок комнаты.

Чтобы разместить объект, щелкните на него в меню *Объектов*, и подведите курсор к желаемому месту его расположения. Удерживайте левую кнопку мыши, и перемещайте мышь вверх, вниз, вправо или влево, чтобы изменить ориентацию этого объекта в пространстве. Также, вы можете использовать клавиши цифровой панели 4 и 6, чтобы поворачивать объект против часовой стрелки и по часовой стрелке соответственно.

Если прямоугольник под объектом белого цвета, вы можете щелкнуть левой кнопкой мыши, чтобы разместить выбранный объект. Если же он красный, это означает, что предмет в этом месте разместить невозможно. Всегда обращайте внимание на сообщение вверху экрана, в нем будет указана точная причина, по которой нельзя разместить объект в выбранном вами месте. Если вы решите не устанавливать выбранный объект, вы можете щелкнуть правой кнопкой мыши, чтобы отменить размещение.

Проблема: Я не могу добавить новые объекты

Если вам не удастся разместить объекты, обратите внимание на следующее:

- Маленькие объекты, такие как телефоны и небольшие вазы, нужно размещать на других объектах, таких, например, как столы.

- Возможно, вы выбрали неверную ориентацию объекта. Некоторые объекты, такие как, например, раковины ванн, должны устанавливаться задней частью к стене. Окна можно устанавливать только во внешних стенах.
- Возможно, для объекта недостаточно места.
- точка взаимодействия этого объекта заблокирована. Эти точки показаны синим цветом и представляют собой место, где должны стоять клиенты и персонал при взаимодействии с этим объектом.
- У вас недостаточно средств.

Некоторыми объектами должен управлять персонал отеля. К таким объектам автоматически добавляется персонал, если ваш отель открыт. Например, при установке приемной, к ней будет автоматически добавлен администратор. Таким образом, вам не придется нанимать персонал и назначать его на каждый объект, которому он требуется.

Вы можете разместить несколько копий объекта, путем клонирования уже установленных объектов. Удерживайте **Alt**, и щелкните левой кнопкой мыши на установленный объект, который вы хотите скопировать. Его клон немедленно появится у вашего курсора. размещайте его также, как и любой другой объект.

Когда вы выбрали объект из меню выбора (и он появился у вашего курсора) вы можете пролистывать все доступные типы объектов, нажимая клавиши **[** и **]**.

Перемещение и удаление объектов

Для *перемещения* и *удаления* объектов можно использовать кнопки



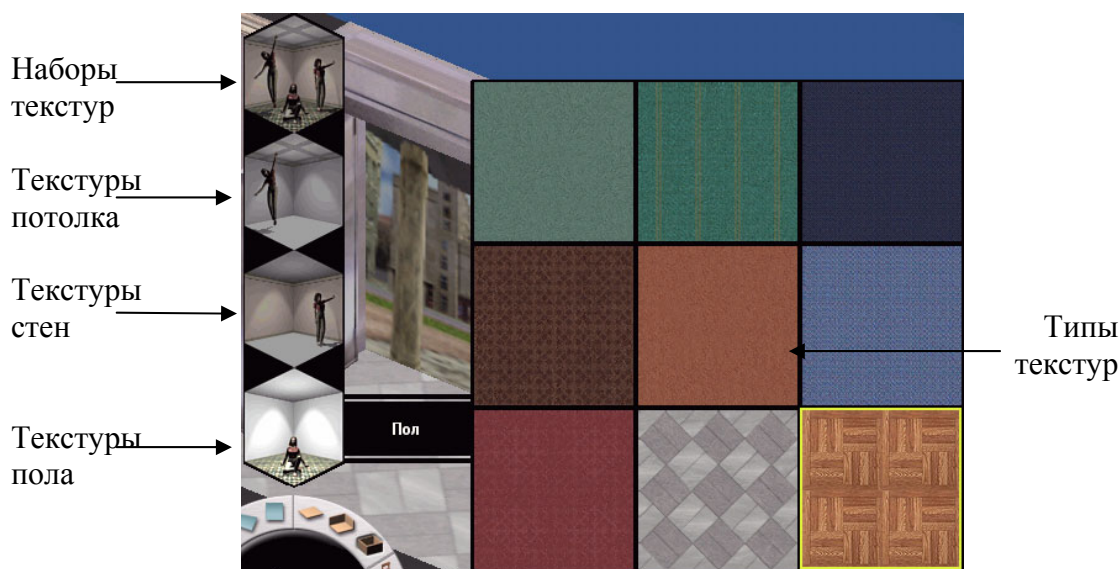
Для *перемещения*, щелкните на кнопку **Переместить объекты**, а затем выберите объект, который вы хотите переместить. После этого можно перетащить объект в нужное вам место.

Для *удаления*, щелкните на кнопку **Удалить объекты**, а затем дважды щелкните на объект, который вы хотите удалить.

Текстуры

Вы можете изменить вид комнаты, поменяв *текстуры* пола, стен и потолка.

Чтобы изменить текстуры, щелкните левой кнопкой мыши на кнопку **Текстуры**, при этом появится следующее меню:



Меню текстур

Выберите тип текстур (например, текстуры пола), при этом появятся изображения доступных текстур. Щелкните левой кнопкой мыши, чтобы выбрать понравившуюся вам текстуру. Эта текстура будет применена к текущей комнате. Если вы выберете *Наборы текстур*, вам будут предложены готовые наборы, в которые включены текстуры потолка стен и пола.

Вы также можете менять текстуры, находясь внутри отеля. Для этого, можно использовать следующие клавиши:

D и F	изменение наборов текстур выбранной планировки или вестибюля.
Z и X	изменение текстур стен выбранной планировки или вестибюля
C и V	изменение текстур пола выбранной планировки или вестибюля.
B и N	изменение текстур потолка выбранной планировки или вестибюля.

Текстуры по умолчанию

Вы можете определить текстуры по умолчанию для стен, потолка и пола. Эти текстуры по умолчанию будут использоваться при создании новой планировки комнаты. Вы можете определять текстуры по умолчанию для различных типов помещений. Перейдите в меню *Опций*, щелкнув на кнопку  в главной панели инструментов. Текстуры по умолчанию можно определить двумя способами.

Метод 1

Чтобы изменить текстуры по умолчанию, сначала выберите при помощи выпадающего меню планировку, которую вы хотите изменить.

После выбора планировки, нажмите кнопку поверхности, которую вы хотите изменить.

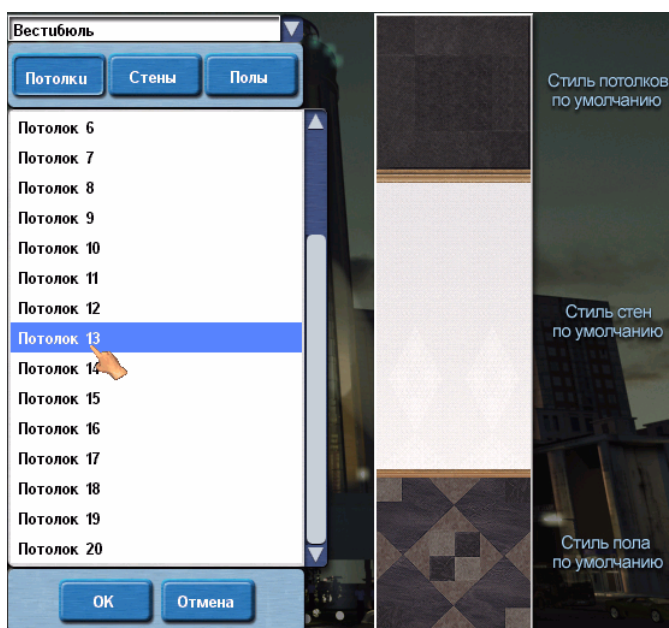
Просмотрите список доступных текстур. Изображение выбранной текстуры будет показываться справа от списка. Когда вы найдете ту, что вам нравится больше всего, щелкните левой кнопкой мыши на ее имени в списке.

Когда вы будете довольны сделанными вами изменениями, щелкните левой кнопкой мыши на кнопку **ОК**, чтобы применить их.

Метод 2

Существует и более удобный способ определения текстур по умолчанию. Для этого выберите одну из комнат отеля, и нажмите горячую клавишу “U” чтобы сделать текстуры этой комнаты текстурами по умолчанию для данного типа помещений.

Например, вы можете выбрать ресторан, и нажать клавишу “U”. Отныне, текстуры этого ресторана будут текстурами по умолчанию для ресторанов.



Определение наборов текстур по умолчанию в меню опций

Сохранение и загрузка планировок

После того, как вы определите и разместите вашу планировку(и), вы можете сохранить сделанные вами наработки, чтобы применять их в других отелях. Нажмите клавишу F11, чтобы перейти к экрану *сохранения планировок*. Здесь, при помощи выпадающего меню, вы сможете выбрать, сохранить ли все планировки (из текущего отеля) или только определенную планировку.

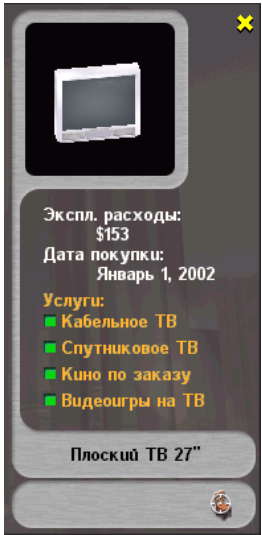
Нажмите F12, чтобы перейти к экрану *загрузки планировок*. Используйте выпадающее меню, чтобы просмотреть все сохраненные планировки и чтобы выбрать определенную планировку. После загрузки, ее имя будет добавлено к панели планировок, и вы сможете использовать ее по своему усмотрению.

Примечание: вы также можете войти в меню сохранения и загрузки планировок из игрового меню, щелкнув на кнопку , находящуюся в верхней панели инструментов.

Настройка объектов

Как и в случае планировок, настройка параметров может повысить отдачу от некоторых объектов. Например, если вы установили телевизор, щелкните на него дважды, чтобы перейти к *Меню деталей предметов*, в котором вы сможете определить, какой уровень сервиса он должен предлагать (кабельное ТВ, видеоигры и т.д.). Добавление высококачественного сервиса объектам в комнате повышает ее привлекательность для клиентов.

В приведенной ниже таблице перечислены все объекты, которые можно настроить.



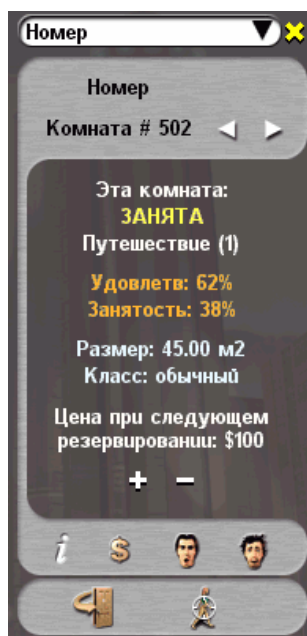
Добавьте столько сервисов, сколько пожелаете, или сколько сможет выдержать ваш отель

Какой объект?	Где находится?	Выбор
Телевизоры	В номерах	Кабельное ТВ, спутниковое ТВ, видео по выбору и видеоигры по выбору.
Компьютеры	В компьютерном зале бизнес-центра	Можно определить скорость соединения с интернет.
Освещение	В любой комнате	Можно изменять яркость и радиус освещения.

Приемные (для бизнес-центра)	Бизнес-центр	Предлагаемые услуги: почтовые услуги, курьерская служба, услуги переводчика, секретарские услуги.
Стойки	Вестибюль	Определение количества администраторов и функционирования стоек, которые могут быть приемными, кассами и информационными стойками.
Двери вестибюля	Вход в вестибюль	Изменение внешнего вида дверей.
Двери лифта	На каждом этаже	Изменение внешнего вида дверей.
Картины	В большинстве комнат	Изменения высоты размещения картины и изображения на ней.

Доступ к детальной информации комнат и вспомогательных помещений

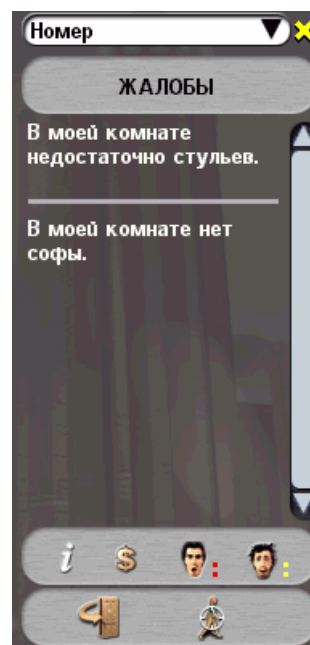
После создания комнаты или вспомогательного помещения, вы можете щелкнуть дважды на ее пол, чтобы вызвать детальное меню.



Информация о комнате

На этих двух скриншотах представлены *Информационный* раздел и раздел *Нужд* детального меню помещения.

Ряд из четырех кнопок представляет, слева направо, *Информацию*, *Финансовое состояние*, *Жалобы*, и *Нужды*. На *Информационном* экране номера (скриншот слева) вы можете изменить цену номера и получить информацию об уровне удовлетворенности клиентов. При помощи стрелок прокрутки влево или вправо вы можете просматривать



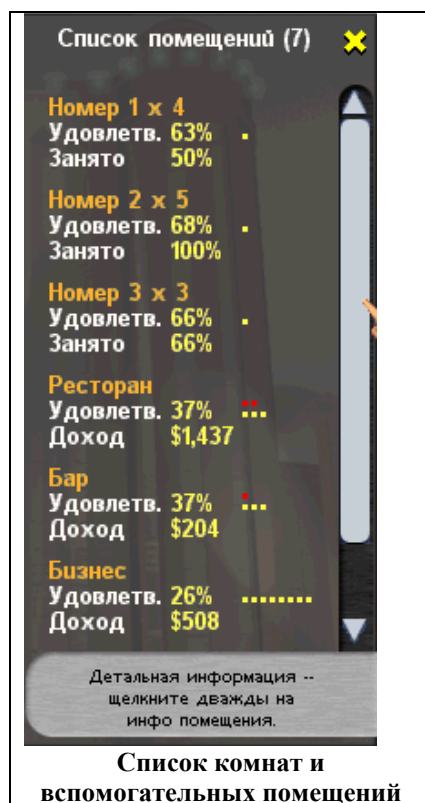
Нужды

различные типы номеров и каждую комнату по отдельности. При помощи выпадающего меню можно перейти к другим типам планировок. Детальное меню для разных типов помещений похоже друг на

друга, за исключением некоторых специфичных опций (например, изменение количества персонала в ресторане или платы за вход в фитнес-центр).

Примечание: если вы измените цену номера, она будет применена только при следующем бронировании. Клиенты, которые забронировали номер до того, как цена была изменена, будут оплачивать его по старой цене.

Комментарии ваших клиентов записываются в разделах *Нужды* и *Жалобы*, их наличие представлено разноцветными квадратиками у соответствующей иконки (в приведенном выше скриншоте 2 желтых квадратика говорят о 2-х нуждах, а 10 красных о 10-ти жалобах).



Вы также можете щелкнуть левой кнопкой мыши на кнопке **Список комнат и вспомогательных**



помещений, находящейся в левом нижнем углу экрана, чтобы получить доступ к списку всех доступных помещений, в котором будет приведен доход от них и уровень удовлетворенности ими. В этом списке, вы можете выбрать заинтересовавшую вас комнату, чтобы перейти к ее детальному меню.

Для быстрого перехода к списку доступных помещений нажмите клавишу **F8**. На скриншоте слева показан список комнат отеля, в котором приведены три типа номеров и бар. В этом отеле 4 номера типа Номер 1, и 50% из них заняты. Средний уровень удовлетворенности этим типом комнат составляет 63%. Желтая точка говорит о том, что клиент в чем-то нуждается, и, следовательно, эта комната нуждается в улучшении.

Типы вспомогательных помещений

Некоторым помещениям для полноценного функционирования необходимы дополнительные комнаты или объекты, которые размещаются внутри них. Ниже перечислены все доступные комнаты и вспомогательные помещения и приведены необходимые для них дополнительные комнаты и объекты.

Вестибюль

Вестибюль - это единственная область отеля, которую нет необходимости определять как планировку. Но чтобы ваш отель работал эффективно, все же необходимо разместить там определенные объекты.

В вашем вестибюле должна быть **приемная** стойка, а также **касса**. Оба этих объекта относятся к 'Стойкам'. При размещении в вестибюле первой стойки, она автоматически становится приемной, а вторая размещенная стойка становится кассой. Впрочем, вы можете в любой момент изменить функцию стойки – щелкните на нее дважды, а затем выберите из списка приемную, кассу, информационную стойку или консьержку.

Так как приемная стойка отвечает за поселение клиентов и за резервирование номеров, без нее ваш отель будет пуст. Касса необходима, чтобы ваши клиенты могли расплатиться, когда будут выезжать из вашего отеля. Если ее не будет, то им придется жить бесплатно! Остальные две стойки, информационная стойка и стойка консьержки, опциональны, и служат для улучшения сервиса, предоставляемого вашим отелем.

Номер

Номера необходимы, как вы можете догадаться, для того, чтобы вашим клиентам было, где остановиться. В них могут находиться **ванные комнаты** и **спальни**, которые, впрочем, опциональны.

Щелкните дважды на ванную комнату, чтобы перейти к списку аксессуаров. При помощи этого списка вы можете изменить уровень предоставляемого сервиса, путем изменения качества *мыла, шампуня, кондиционера, лосьона для ванной, лосьона для тела, зубной пасты и щетки, и фена*.

Ресторан

Наличие ресторана в вашем отеле не обязательно, но нужно помнить, что он может обслуживать не только тех, кто проживает в отеле, но также и привлекать клиентов, которые не проживают в нем. В ресторане обязательно должна быть **кухня**, а **женские и мужские уборные** являются опциями.

Щелкните дважды на ресторан, чтобы перейти к его детальному меню. При помощи этого меню вы можете изменить количество метрдотелей и официантов, работающих в нем. Также вы можете изменить качество ингредиентов и цены ресторана.

Бар

Бар привлекает приблизительно такую же клиентуру, как и ресторан. В нем могут быть **женские и мужские уборные**.

Щелкните дважды на бар, чтобы перейти к его детальному меню. При помощи этого меню вы можете изменить количество официантов бара. Также вы можете изменить качество напитков и цены бара.

Фитнес-центр

Фитнес-центр предлагает клиентам, как проживающим в отеле, так и так и всем прочим, возможность позаниматься спортом или посетит салон красоты. В фитнес-центре должны быть **мужские и женские раздевалки**, а также, по крайней мере, что-нибудь из перечисленного ниже:

- Салон красоты – в нем клиенты становятся прекраснее
- Массажный кабинет – в нем клиенты получают оздоровительный массаж
- Спортзал – в нем находятся различные тренажеры
- Сауна – в ней клиенты проходят обработку живительным паром
- Спа – в ней клиенты могут окунуться в расслабляющую горячую воду

За исключением раздевалок и уборных, за все вышеперечисленное взимается либо почасовая оплата, либо плата за вход. Уровень цен можно изменить при помощи детального меню комнаты (чтобы перейти к детальному меню, щелкните дважды на интересующую вас комнату).

Бассейн

В бассейне ваши клиенты могут понежиться в пляжных креслах, или поплавать в прохладной воде. В нем должны быть **мужские и женские раздевалки**, а также **уборные**.

Щелкните дважды на бассейн, чтобы перейти к его детальному меню, и изменить плату за вход.

Бизнес-центр

Если в вашем отеле есть бизнес-центр, вы сможете привлечь него больше корпоративных клиентов. В бизнес-центре должен быть, по крайней мере, **конференц-зал** или **компьютерный зал**.

За пользование конференц-залом взимается плата за вход, а компьютерным залом - почасовая оплата. Щелкните дважды на комнату, чтобы перейти к ее детальному меню для изменения размера оплаты. Также в этом меню вы можете определить скорость соединения с интернет для компьютерного зала (помните, что чем выше скорость соединения, тем выше эксплуатационные расходы для компьютерного зала).

Щелкните дважды на приемной стойке бизнес-центра, чтобы определить следующие услуги:

- Почтовые услуги
- Курьерская служба
- Услуги переводчика
- Секретарские услуги

Чем больше услуг вы выберете, тем выше будет привлекательность вашего бизнес-центра для клиентов, но также повысятся и накладные расходы.

Игровая комната

Дайте вашим клиентам возможность развлекаться, оборудовав игровую комнату, в которой будут бильярд, дарт, видеоигры и пинбол. Игровая комната не нуждается в каких-либо дополнительных помещениях.

Щелкните дважды на комнату, чтобы перейти к детальному меню, и изменить плату за вход.

Библиотека

В библиотеке ваши клиенты могут почитать, или просто поразмышлять в тишине. Библиотека не нуждается в каких-либо дополнительных помещениях.

Щелкните дважды на комнату, чтобы перейти к детальному меню, и изменить плату за вход.

Открытие и закрытие отеля

После того, как вы определите все ваши комнаты, и разместите необходимые объекты, вы должны открыть ваш отель для публики. Для этого, нажмите кнопку **Открыть отель** , находящуюся справа внизу на панели инструментов.

Если вы хотите провести серьезную реконструкцию вашего отеля, щелкните левой кнопкой мыши на кнопку **Закрыть на реконструкцию** , (эта кнопка появляется на месте кнопки **Открыть отель**, после открытия отеля) находящуюся справа внизу на панели инструментов.

Фотографирование и просмотр фотоальбома

Вы можете использовать кнопки **Фотография вида**  и **Фотоальбом** , находящиеся в правой части панели инструментов, чтобы сделать фотографии текущего вида вашего отеля. Также вы можете перейти к фотоальбому, чтобы просмотреть и отсортировать фотографии.



Фотоальбом

фотографий.

При помощи кнопок, находящихся в нижней части фотоальбома, вы можете *Удалить* не понравившиеся вам фотографии, или *Переместить* фотографию в другое место фотоальбома.

Также вы можете создать *Слайд-шоу*, или *создать веб-страничку* для ваших

Глава 4: Управление вашим отелем

Информация отеля

При помощи *Информационного экрана*, перейти к которому можно, щелкнув на кнопку , находящуюся в верхней панели инструментов, вы можете получить доступ к различной информации о вашем отеле.

Детальную информацию об отеле и вашей корпорации можно получить при помощи *Боковой панели инструментов*, показанной ниже.



Пункты *Построить отель*, *Обзор мира* и *Список отелей* подробно рассматриваются в Главе 3. Здесь же мы разберем следующие опции:

Сравнение отелей



При помощи этого экрана вы можете сравнить отели по определенным параметрам, таким как класс и месячная прибыль. При помощи выпадающих списков *Город* и *Группа*, можно настроить фильтрацию списка отелей от “Все города” и “Все группы” до отдельных городов и компаний.

Щелкните левой кнопкой мыши на заголовок столбца, чтобы отсортировать данные по этому столбцу (щелкнув второй раз, вы получите сортировку в

обратном порядке). Также можно добавить дополнительные столбцы, щелкнув на кнопку **Опции** и пометив категории, которые вы хотели бы видеть в списке.

Детали отеля



На этом экране вы можете найти подробную информацию о выбранном отеле.



Состояние комнат

На первом экране приведены статистические данные о номерах отеля. Цену за номер можно изменять при помощи кнопок +-. На двух графиках под списком комнат показывается уровень заселенности, как в прошлом, так и ожидаемый в будущем. При помощи выпадающих списков фильтров, вы можете изменить как показываемый период времени, так и типы номеров.

Щелкните на следующую кнопку, (на которой нарисовано лицо), чтобы перейти к экрану *Удовлетворенности клиентов* (горячая клавиша F9).

Планировка номера	Удовлетворенность клиентов	Число жалоб	Число нужд
Номер 1	65%	0	1
Номер 2	70%	0	1
Номер 3	59%	0	1

Категория	Удовлетворенность	Вес
Вестибюль	53%	12%
Номер	67%	25%
Ресторан	47%	10%
Бар	39%	8%
Фитнес-центр	0%	10%
Бассейн	0%	5%
Игровая комната	0%	3%
Бизнес-центр	26%	15%
Библиотека	38%	5%
Восприятие отеля	9%	7%
ОБЩАЯ	37%	100%

Удовлетворенность клиентов

Этот экран разделен на две части. В первой части показывается уровень удовлетворенности и количество жалоб для всех номеров. Во второй части показывается уровень удовлетворенности другими помещениями отеля. Используйте эту информацию, чтобы выявить помещения, которые не очень нравятся вашим клиентам.

Щелкните на следующую кнопку, чтобы перейти к информационному экрану *Номеров и других помещений*.

На этом экране приведен список всех планировок и финансовый анализ за текущий или прошедший месяц (щелкните левой кнопкой мыши на кнопку *Этот месяц*, чтобы изменить показываемый временной период).

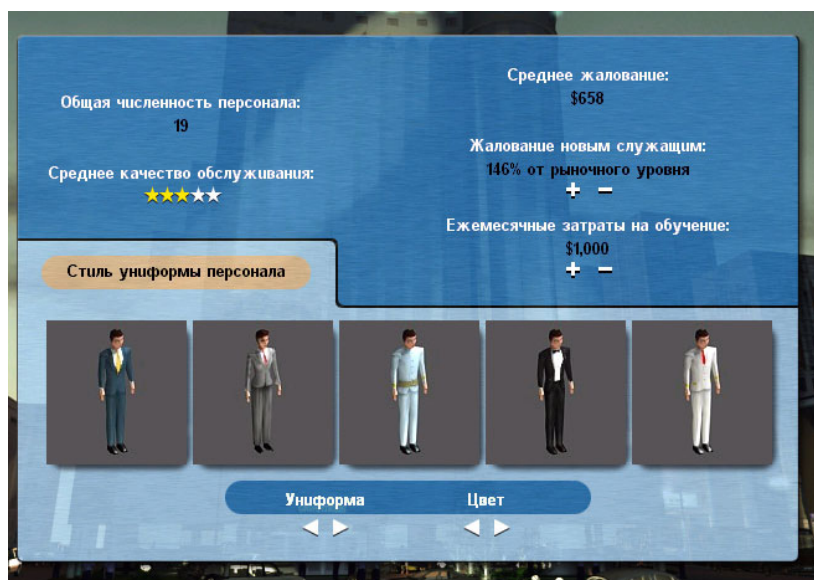
Число помещений и их тип	Доход этого месяца	Затраты этого месяца	Прибыль/потери этого месяца	Стоимость оснащения
4 x Номер 1	\$2,100	(\$2,448)	(\$348)	\$51,836
5 x Номер 2	\$1,050	(\$3,819)	(\$2,769)	\$79,365
3 x Номер 3	\$350	(\$2,191)	(\$1,841)	\$46,419
1 x Ресторан	\$7,875	(\$6,495)	\$1,380	\$60,732
1 x Бар	\$7,080	(\$6,090)	\$990	\$75,886
1 x Бизнес	\$5,920	(\$5,363)	\$557	\$107,601
1 x Библиотека	\$1,140	(\$5,349)	(\$4,209)	\$111,223

Номера и другие помещения



Финансовый отчет

Если вам нужна более детальная информация о финансовом состоянии отеля, щелкните на следующую кнопку (на которой нарисован значок \$), чтобы перейти к экрану *Финансового отчета*.



Политика найма

Чтобы получить доступ к информации о вашем персонале, щелкните на кнопку *Политика найма*.

На этом экране приведена информация о среднем жаловании, качестве обслуживания и количестве служащих. Вы можете изменить

уровень зарплаты (только для новых служащих) и стоимость обучения.

Высокое жалование будет привлекать новых служащих, которые способны обеспечить более высокий уровень обслуживания. Повышение же расходов на обучение повысит качество работы уже набранного персонала.

Если вы хотите уволить какого-либо служащего, вы должны перейти к его детальному меню, которое можно вызвать, дважды щелкнув на служащего. После увольнения служащего, будет автоматически нанят новый служащий, который заменит его [Если только вы не увольняете метрдотеля или официанта в баре или ресторане, или администратора со стойки, которую обслуживает

Щелкните на кнопку **Добавить рекламную кампанию**, и выберите, в каком СМИ вы хотите ее проводить. Вы можете выбрать телевидение, радио, газету, журнал или рекламную кампанию по почте (просто щелкните левой кнопкой мыши на соответствующую кнопку). Затем выберите предмет данной рекламной кампании. Вы можете выбрать: *имидж отеля*, *номер отеля*, *вспомогательное помещение* или *пакет*. Задача первого пункта, очевидно, заключается в улучшении общего имиджа вашего отеля, чтобы сделать его более привлекательным для потенциальных клиентов. (Примечание: восприятие вашего отеля вносит вклад в среднюю удовлетворенность клиентов вашим

отелем, которую можно проконтролировать на *Экране удовлетворенности клиентов* в *Информационном экране*) Остальные три опции отвечают за рекламу определенных позиций, что позволяет повысить их доходность (например, вы можете начать рекламировать ваш ресторан, чтобы привлечь в него больше клиентов, или предложить экономичный *Пакет*, чтобы повысить количество клиентов, остановившихся в вашем отеле).

После того, как вы выберете предмет рекламной кампании, вы должны определить ее *длительность* и *бюджет*. Помните, что бюджет распределяется на все время проведения рекламной кампании, так что позаботьтесь о том, чтобы продолжительные рекламные кампании имели соответствующее финансирование.

После того, как вы сделаете ваш выбор, просто щелкните левой кнопкой мыши на кнопку **Добавить**, и новая рекламная кампания будет добавлена к списку текущих кампаний.

Определение пакета отеля

Добавить к этому пакету Название пакета: Пакет 1

Проживание
Ресторан
Бар
Бесплатные напитки
Скидка Один талон на скидку 10% в любом баре
Фитнес-центр
Другие помещения

Детали Талон: 1 Скидка: 10% Цена: \$400 + -
+ - + - Прибл. стоимость: \$6

Этот пункт пакета удовлетворяет требованиям. ОК Отмена

Пакеты отеля

Последний экран раздела Детали отеля -- это *Пакеты отеля*. На этом экране вы можете определить наборы услуг, предназначенные для привлечения в ваш отель новых клиентов. Например, вы можете предложить снижение цены номера при условии остановки в отеле на три ночи, со свободным доступом к фитнес-центру и завтраком включенными в эту цену.

Чтобы определить пакет, щелкните на кнопку **Новый пакет**, а затем введите название для этого пакета. Щелкните левой кнопкой мыши на каждый из

пунктов пакета (проживание, ресторан и т.п.) и укажите, что должно быть включено в этот пакет. Вы можете изменять цены, время проживания и т.д. Заметьте, что если какой-либо пункт отмечен красным, это означает, что он неверен (причина приведена внизу слева на этом экране).

Уделите особое внимание соотношению **цены** и **стоимости**, которые находятся в нижнем правом углу экрана.

Информация о компании



Щелкнув на кнопку **Информация о компании**, вы можете выбрать один из следующих экранов:



Профиль корпорации – просмотр статистики всех ваших отелей, такой как количество номеров, средняя заселенность и т.п.

ПРОФИЛЬ КОРПОРАЦИИ	
Имя компании	Colossus Hotels
Общее количество отелей	1
Общее количество номеров	12
Общее количество служащих	19
Число клиентов, обслуживаемых ежедневно	8
Число клиентов, обслуживаемых в месяц	372
Суммарный годовой доход	\$1,202,487
Суммарная годовая прибыль	(\$86,042)
Суммарный доход в месяц	\$140,521
Суммарная прибыль в месяц	\$32,782
Размер прибыли	23%
Средний класс ваших отелей	★ ★ ★ ★ ★
Средняя заселенность ваших отелей	67%
Средняя удовлетворенность вашими отелями	39%
Число клиентов, удовлетворенных на 100%	0
Количество полученных наград	0
Доля на рынке	5%

Профиль корпорации



Рейтинг – сравнение вашей корпорации с другими корпорациями.



Финансовая статистика – показ финансовой статистики вашей корпорации за три периода: за текущий месяц, за прошедший месяц и за год.



Финансовые графики – показ дохода, прибыли, наличности и активов.



Банковские ссуды – получение и выплата банковских ссуд. Используйте +- для изменения их размеров.

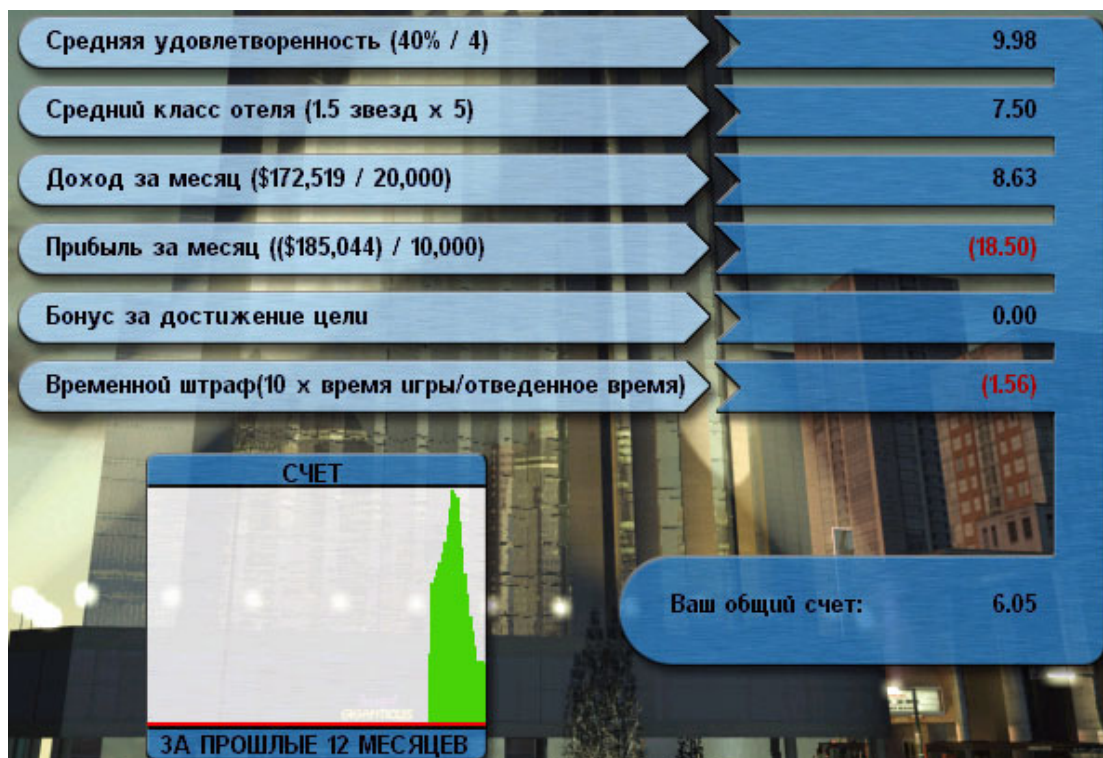


Премии – показ премий, полученных вашим отелем.

Информация о счете и целях



В этом разделе у вас есть доступ к двум экранам (за исключением учебной кампании и кампании Hotel Giant). На первом экране, *Счет игры* (горячая клавиша F5), показывается ваш текущий счет и детальная информация о том, каким образом он был достигнут.



Счет игры

На втором экране, *Цели* (горячая клавиша F4), показаны ваши достижения относительно задач, поставленных перед вами в кампании или в случайной игре. Существует два типа целей: основные и второстепенные. Для победы в игре вы должны достичь всех главных целей. Достижение второстепенных целей не обязательно для победы в игре, но это поможет вам повысить ваш счет. Главные цели должны быть достигнуты за отведенный промежуток времени. Как отведенное вам время, так и время, прошедшее в игре, также показаны на этом экране.

Основные задачи				
Задача	Цель	Сейчас	Достигнуто	Бонусн. счет
Счет игры	55	6	Нет	N/A
Средняя удовлетворенность	70%	40%	Нет	5
Вторичные задачи				
Задача	Цель	Сейчас	Достигнуто	Бонусн. счет
Число наград	1	0	Нет	3
Клиенты, удовлетворенные на 100%	5	0	Нет	10
Лимит времени				
Январь 1, 2002 Игра начата Вы играете 1 месяц и 25 дней (Реальное время игры: 5 минут и 50секунд) Январь 1, 2003 Игра заканчивается				

Goals

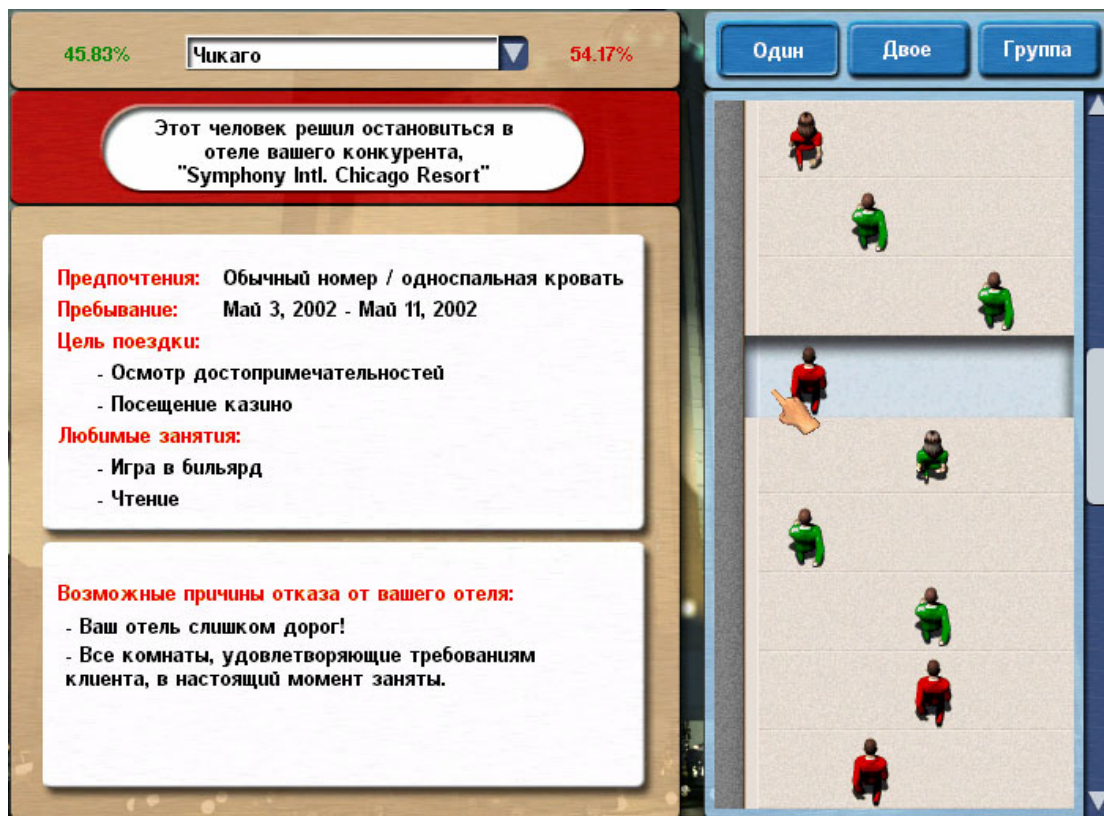
Исследование рынка



Экран *Исследование рынка* (горячая клавиша F10) позволяет вам выяснить мнение клиентов о вашем отеле. Вы можете выбрать любой доступный город и просмотреть мнение всех клиентов *всех* отелей.

Клиенты, показанные зеленым, это клиенты, остановившиеся в вашем отеле. Выберите одного из них, и вы увидите, какой номер он предпочитает, на какое время остановился, цель поездки и любимые занятия. Используйте эту информацию, чтобы понять, насколько ваш отель отвечает запросам клиентов.

Также важно, просматривать комментарии клиентов, остановившихся в других отелях. Эти клиенты показаны красным цветом. Из их комментариев зачастую можно понять, почему они не выбрали ваш отель. Причины обычно довольно просты, например, в вашем отеле нет номера, который они предпочитают. В таком случае, вы должны подумать о строительстве новых номеров и других помещений, чтобы привлечь дополнительных клиентов.



Экран исследования рынка

В приведенном выше примере, клиент решил остановиться в отеле конкурента. Заметьте, что его решение основывается на том, что ваш отель слишком дорог, а также в вашем отеле не нашлось номера, которого бы ему хотелось.

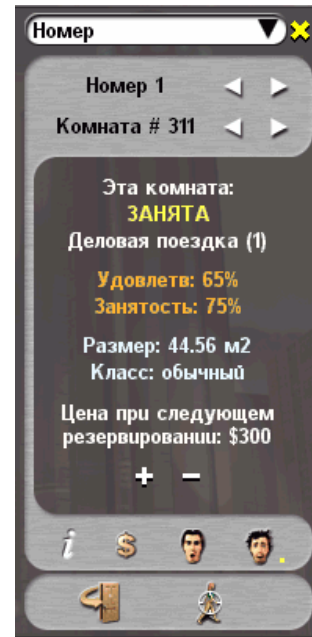
Проценты, приведенные вверху этого экрана, показывают, как распределились потенциальные клиенты в этом городе по отелям. Зеленое число говорит о числе клиентов, решивших остановиться в отелях, принадлежащих вам, а красное -- в отелях конкурентов.

Глава 5: Успешное управление отелем

Понимание удовлетворенности клиентов

Просто создать новую планировку и разместить в ней объекты, может оказаться недостаточно для удовлетворения ваших клиентов. Они всегда хотят получить за свои деньги как можно больше. Как уже обсуждалось выше, вы можете изменять услуги, предоставляемые планировкой или объектом (поэкспериментируйте, например, с телевизором). Но вам не придется каждый раз догадываться, чего хотят клиенты, так как они, не стесняясь, сами заявляют об этом.

Если вы щелкнете дважды на активную (то есть размещенную) планировку, появится *Детальное меню комнаты*, в котором вы найдете общую информацию о комнате, финансовую статистику, а также жалобы и нужды клиентов. Последние два пункта очень важны. Их изучение позволяет лучше понять, насколько удовлетворены ваши клиенты. Очень важно регулярно просматривать их комментарии, чтобы как можно быстрее реагировать на все недостатки, замеченные в вашем отеле. Низкий уровень удовлетворенности отрицательно повлияет на имидж вашего отеля, что в свою очередь приведет к уменьшению вашей клиентуры.



Детальное меню
комнаты

Есть также общие правила, которые помогут вам поддерживать высокий уровень удовлетворенности клиентов:

- Клиенты предпочитают большие номера и другие помещения.
- Клиенты будут довольны, если мебель и другие объекты вашего отеля будут высокого качества.
- Чем больше мебели и удобств будет в ваших номерах и других помещениях, тем выше будет удовлетворенность ваших клиентов.
- Чем выше цена номера и плата за вход во вспомогательные помещения вашего отеля, тем выше будут ожидания ваших клиентов.

Также, об удовлетворенности клиентов можно зачастую судить по их внешнему виду. Например, если клиент слишком долго ожидает официанта в баре или ресторане, он начинает посматривать на часы. Также, над их головами иногда появляется знак вопроса. Это должно подтолкнуть вас повысить уровень сервиса, наняв большее число официантов.

Чтобы точно узнать, что думают клиенты о различных помещениях вашего отеля, щелкните дважды активную планировку, чтобы перейти к ее *Детальному меню*.

Комментарии клиентов

Кроме общих комментариев клиентов, можно посмотреть конкретные жалобы и нужды каждого клиента. Кроме того, просмотр *списка действий* клиента может помочь вам решить, какие помещения вы должны рекламировать.

Эта информация приведена в *Детальном меню клиента*. Вы можете попасть в это меню из списка текущих клиентов вашего отеля, которое открывается при щелчке на кнопку **Список клиентов**

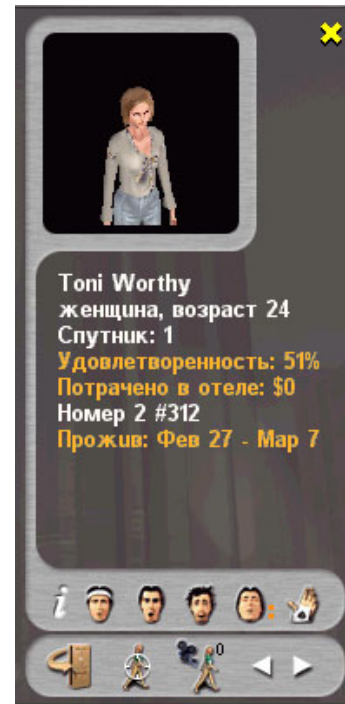


. В появившемся списке выберите клиента, которого вы хотите изучить. Также, вы можете просто дважды щелкнуть на любого клиента, находящегося на экране.

Появившееся *Детальное меню клиента*, похоже на соответствующее меню для комнат. В нем также присутствуют кнопки **Информация**, **Жалобы**, **нужды** и **Любимые занятия**, но вместо финансовой информации появилась кнопка **Действия**. В списке действий приведены как текущие действия, так и действия, совершенные в прошлом.



При помощи кнопки **Мошенническая карта**, вы можете перейти к меню мошенничества – ниже это будет пояснено подробно.



Информация о клиенте

Вы можете отцентрировать трехмерный вид вашего отеля на выбранном клиенте, или следовать за вашим клиентом по отелю. Для этого, щелкните на одну из иконок с изображением идущего человека, (щелчок на фигурку с белым кругом центрирует вид, а на фигурку с камерой -- переводит камеру в режим слежения за клиентом). Щелкните левой кнопкой мыши на иконку с изображением двери, чтобы перейти к номеру, в котором остановился этот клиент.

Общая удовлетворенность клиентов

Общую удовлетворенность клиентов вашим отелем, которая учитывает все факторы, можно посмотреть на экране *Удовлетворенности клиентов*, находящемся в *Информационном экране*. На этом же экране, вы найдете уровень удовлетворенности по различным категориям, каждая из которых вносит свой вклад в Общую удовлетворенность клиентов.

Вес в этом списке показывает, какой вклад вносит данная категория в общий рейтинг. Например, если удовлетворенность рестораном равна 60, и вес составляет 10%, это означает, что вклад ресторана будет $60 \times 10\% = 6$ единиц в Общую удовлетворенность клиентов.

Планировка номера	Удовлетворенность клиентов	Число жалоб	Число нужд
Номер 1	54%	0	1
Номер 2	69%	0	1
Номер 3	64%	0	1

Категория	Удовлетворенность	Вес
Вестибюль	52%	12%
Номер	65%	25%
Ресторан	43%	10%
Бар	46%	8%
Фитнес-центр	0%	10%
Бассейн	0%	5%
Игровая комната	0%	3%
Бизнес-центр	30%	15%
Библиотека	37%	5%
Восприятие отеля	0%	7%
ОБЩАЯ	37%	100%

Удовлетворенность клиентов

Вес меняется в зависимости от типа отеля. Например, вес категории *Бизнес-центр* для современного городского отеля будет выше чем в случае курортного отеля, так как людям, которые останавливаются в курортном отеле не очень-то нужны бизнес-центры.

Список типов удовлетворенности клиентов

Удовлетворенность отдельного клиента

Представляет собой удовлетворенность клиента вашим отелем в целом.

Где можно посмотреть:

- 1) В *Детальном меню клиента*, к которому можно перейти, щелкнув дважды на клиента.
- 2) В *Списке клиентов*, в котором приведены все клиенты отеля и их индивидуальные уровни удовлетворенности. Этот список можно открыть, щелкнув левой кнопкой мыши на кнопку .

Удовлетворенность клиентов типом номера или другим помещением

Это суммарная оценка всех клиентов, использовавших этот номер или помещение.

Где можно посмотреть:

- 1) В *Детальном меню комнаты*, к которому можно перейти, щелкнув дважды на комнату.
- 2) В *Списке комнат и вспомогательных помещений*, в котором приведены все номера и другие помещения отеля, а также удовлетворенность клиентов каждым из них. Этот список можно открыть, щелкнув левой кнопкой мыши на кнопку .
- 3) На экране *Удовлетворенности клиентов*, находящемся в *Информационном экране*, в котором приведен уровень суммарной удовлетворенности клиентов номерами и другими помещениями вашего отеля.

Общая удовлетворенность клиентов

Общая удовлетворенность клиентов вашим отелем - это рейтинг, который включает в себя удовлетворенность всеми помещениями вашего отеля.

Где можно посмотреть:

На экране *Удовлетворенности клиентов*, находящемся в *Информационном экране*, если вам нужна информация по типам номеров и других помещений.

Для упрощенного вывода текущего рейтинга, щелкните левой кнопкой мыши на кнопку *Общая удовлетворенность клиентов*, , находящуюся в правой части нижней панели инструментов.

Понимание любимых занятий клиентов

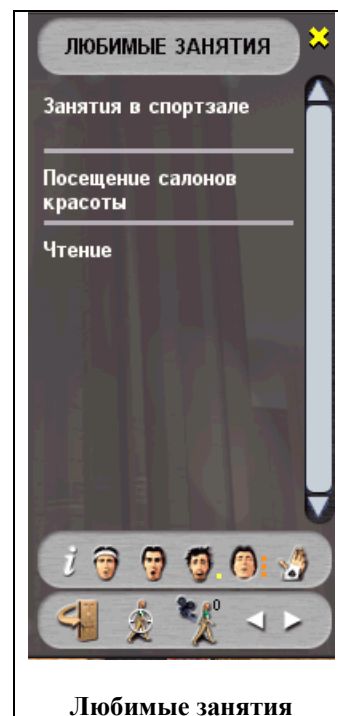
У клиента могут быть любимые занятия, наличие которых показывается оранжевыми квадратиками, около иконки *Любимых занятий*. На скриншоте справа показан список любимых занятий одного из клиентов. Три оранжевых квадратика соответствуют трем занятиям, которые нравятся этому клиенту.

Когда клиент занимается своим любимым делом, его удовлетворенность повышается. Следовательно, отслеживание любимых занятий клиентов и обеспечение наличия необходимых услуг могут значительно повысить общий уровень удовлетворенности вашим отелем и его восприятие.

Что могут желать клиенты?

Они могут хотеть пользоваться каким-либо помещением вашего отеля, например, принимать ванну, или заниматься в спортзале. Или они могут хотеть пользоваться специфической услугой, например, получать сообщения.

Важно помнить, что чем выше качество используемого предмета, или предоставляемой услуги, тем выше бонус к удовлетворенности данного клиента. Следовательно, вы должны следить за тем, чтобы качество вашего персонала, качество ваших помещений и размер номеров были достаточными. Если клиенту нравится заниматься в спортзале, но у него все же есть жалобы или ему что-то нужно, (например “беговая дорожка могла бы быть и получше”) вы должны немедленно отреагировать, чтобы удовлетворенность клиента была максимальной.



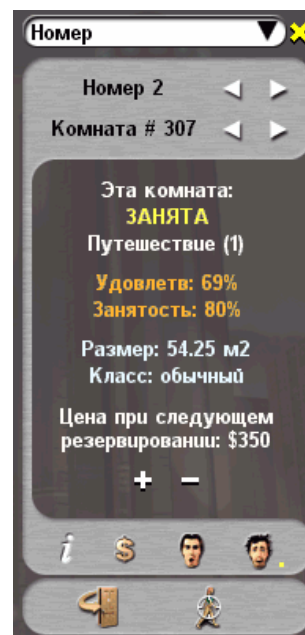
Понимание класса номеров

Игра ставит в соответствие каждому номеру *класс*, который может быть экономичным, обычным, люкс I, люкс II, VIP-люкс, или президентский люкс.

Вы можете посмотреть класс номера на экране его *детального меню*, как показано на экране слева.

Когда клиент выбирает отель, в котором остановиться, обычно он уже знает, какой номер ему бы хотелось. Вы можете посмотреть предпочтения клиентов на экране *Исследования рынка*, находящемся в *Информационном экране*. Подробнее это рассмотрено в разделе **Исследование рынка** в Главе 4.

Ваша задача, как управляющего отелем, предложить вашим клиентам номера соответствующего класса. Чтобы преуспеть в этом, вы должны сначала понять, как определяется класс номера.



Класс номера

В таблицах ниже, приведены требования для номеров различного класса.

Базовые требования:

	Необходимая удовлетворен- ность номером	Размер комнаты	Необходимые дополнительны е помещения
Эконом	0-29	Не менее 6.25 кв. метров	
Обычный	30-49	Не менее 25.00 кв. метров	
Люкс I	50-69	Не менее 50.00 кв. метров	
Люкс II	70-100	Не менее 62.50 кв. метров	
VIP-люкс	50-89	Не менее 50.00 кв. метров	Спальня
Президент- ский люкс	90-100	Не менее 156.25 кв. метров	Спальня

Дополнительные требования – тип кровати в номере.

	Одно- спальная кровать	Более одной одно- спальной кровати	Полутор- ная кровать/ кровать с пологом	Двухспаль- ная кровать	Две двухспаль- ные кровати

Эконом	X	X	X	X	X
Обычный	X	X	X	X	X
Люкс I		X	X	X	X
Люкс II		X	X	X	X
VIP-люкс			X	X	X
Президент-ский люкс				X	X

Например, чтобы номер назывался “VIP-люксом”, он должен удовлетворять следующим требованиям:

- Уровень удовлетворенности клиентов должен быть от 50 до 89
- Его размер должен быть не менее 50.00 квадратных метров
- В нем должна быть спальня
- В нем должна быть, по крайней мере, одна из следующих кроватей: двухспальная кровать, полуторная кровать, или кровать с пологом.

Предложение клиентам улучшения условий

Если в вашем отеле есть хотя бы два типа планировки номера, и хотя бы один свободный номер более высокого класса, чем тот, что занимает клиент, некоторые клиенты могут заинтересоваться предложением переехать в другой номер, чтобы жить с большим комфортом. Чтобы выяснить, возможно ли улучшение номера, перейдите к *Детальному меню клиента* (щелкните дважды на клиента на экране, нажмите F6, или щелкните левой кнопкой мыши на иконку , что бы открыть *Список клиентов* и выбрать интересующего вас клиента).



Улучшение номера

Используйте стрелки, чтобы пролистать список ваших клиентов. Будут представлены только клиенты, которые в настоящее время находятся внутри вашего отеля.

Если улучшение возможно, появится кнопка **Улучшение комнаты**. Щелкнув левой кнопкой мыши на кнопку, вы можете выбрать, какую комнату предложить этому клиенту. Клиент может отказаться от вашего предложения. В таком случае, вы можете попробовать снизить плату за улучшение. Если клиент примет ваше предложение, он немедленно переедет в новую комнату.

Переселение клиентов в лучшие комнаты повысит их удовлетворенность вашим отелем.

Использование мошеннических карточек

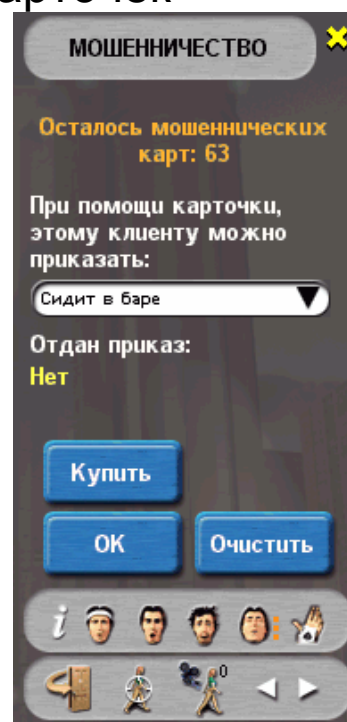
Чтобы помочь вам развивать ваш отель, мы ввели 'мошеннические карточки', при помощи которых вы можете заставить клиента делать то, что вы захотите. В начале игры у вас есть 30 карточек. Также, каждую неделю вы получаете одну дополнительную карточку.

Чтобы перейти к меню мошенничества, нужно выбрать клиента, а затем щелкнуть на самую

правую иконку ("Туз в рукаве" )

Выберите вид деятельности из выпадающего списка и щелкните левой кнопкой мыши на кнопку **ОК**. После того, как клиент закончит свое текущее действие, он будет делать то, что вы ему приказали.

Если вы хотите отменить свой приказ, щелкните на кнопку **Очистить**.

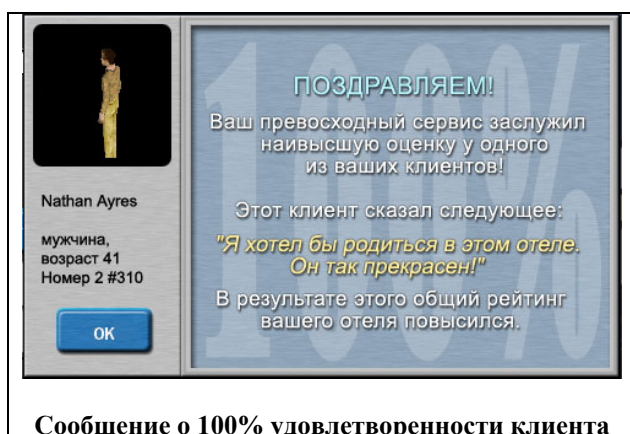


Экран мошенничества

Подсказка: Мошеннические карточки, при эффективном их использовании, могут помочь вам достичь 100% удовлетворенности клиента.

Также вы можете покупать мошеннические карточки по цене \$100,000 за штуку. Щелкните левой кнопкой мыши на кнопку **Купить**, и выберите сколько карточек вы желаете приобрести.

Достижение 100% удовлетворенности клиентов



Сообщение о 100% удовлетворенности клиента

Достижение 100% удовлетворенности клиента -- это выдающееся событие, и вы будете немедленно извещены об этом.

Достижение 100% удовлетворенности хотя бы одним клиентом, повысит восприятие вашего отеля, что привлечет в него дополнительных клиентов.

Способы мгновенно повысить удовлетворенность:

- предложите бесплатное, или почти бесплатное, улучшение комнаты
- добавьте помещение, находящееся в списке любимых занятий клиента
- прикажите клиенту при помощи мошеннической карточки заниматься тем, что повысит его удовлетворенность

Количество клиентов, достигших 100% удовлетворенности, приведено на экране *Профиль корпорации*.

Понимание вашего персонала

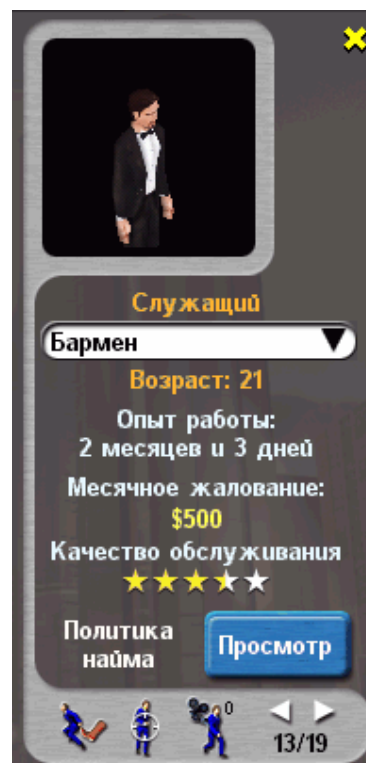
Перейдите к *Списку персонала*, щелкнув на кнопку

Список персонала , находящуюся в нижней панели. Затем выберите из списка интересующего вас служащего.

Появится *Детальное меню* этого работника, из которого вы можете узнать его возраст, опыт работы, качество обслуживания и месячное жалование.

При помощи кнопок в основании этого меню, вы можете заменить работника -- это полезно, если вы получаете жалобы от клиентов -- отцентрировать вид на этом работнике, следовать за ним по отелю или перейти к другому работнику.

При помощи кнопки **Политика найма**, находящейся в нижней части этого меню, вы можете перейти к экрану *Политики найма*, где можете провести необходимые изменения. Этот вопрос обсуждался в разделе **Детали отеля** главы 4.



Детальное меню персонала

Чтобы поддерживать высокое качество сервиса, предоставляемого вашим отелем, вы должны выявлять недостаточно усердных работников, чье качество обслуживания находится ниже приемлемого уровня, увольнять их и нанимать более квалифицированный персонал. Повышение расходов на обучение работников также является хорошим способом повысить качество вашего персонала.

Повышение заселенности вашего отеля

Одной из ключевых стратегий повышения заселенности вашего отеля является регулярное изучение экрана *Исследование рынка*, находящегося в *Информационном экране*, где вы можете понять требования клиентов, и насколько ваш отель отвечает этим требованиям. Если, после анализа данных по исследованию рынка, вы предпримете соответствующие действия по устранению недостатков, имеющихся в вашем отеле, вы, в большинстве случаев, сможете повысить заселенность вашего отеля.

Также, повышение удовлетворенности клиентов, путем предложения высококачественных номеров по умеренной цене, наверняка позволит вам добиться их расположения и повысить заселенность отеля.

Повышение доходности вашего отеля

Хотя, доходы от номеров, вносят большой вклад в прибыль вашего отеля, суммарные доходы от различных вспомогательных помещений, таких как рестораны, бары и т.п., легко могут превысить доходы от номеров, что весьма благотворно сказывается на вашем финансовом состоянии.

Доходы от вспомогательных помещений зависят от следующих факторов:

- 1) Качества помещения, которое зависит от его размеров и качества объектов, находящихся внутри.
- 2) Цен, взимаемых за пользование этим помещением.
- 3) Насколько данные услуги востребованы в данном городе, эта информация приведена на *Экране обзора мира* в *Информационном экране*.
- 4) Местонахождения отеля в городе. Если, например, он находится в деловой части города, спрос на Бизнес-центр будет выше.
- 5) На уровень цен также влияет экономическое состояние города и расположение отеля. Ресторан в отеле, находящемся в деловой части Лондона, естественно должен быть дороже, чем ресторан в пригороде.

Кроме того, вы должны уделять внимание стоимости эксплуатации объектов. Объекты, которые дороги в обслуживании, но не дают соответствующего дохода могут сильно снизить прибыли от вашего отеля и их, возможно, нужно удалить.

Достижение высокого класса отеля

Чтобы достичь высокого рейтинга отеля, необходимо иметь высокую Общую удовлетворенность клиентов и высокое среднее качество персонала.

Общая удовлетворенность клиентов приведена на экране *Удовлетворенности клиентов*, в *Информационном экране*.

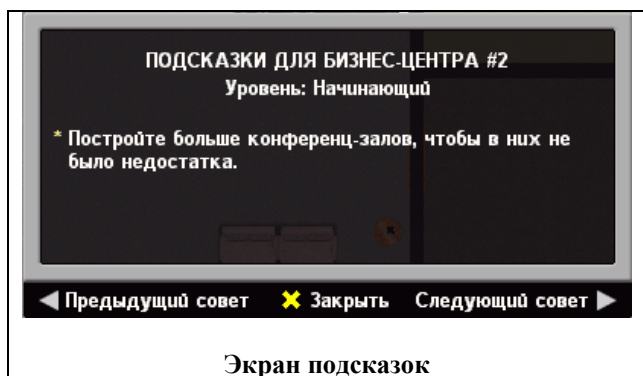
Среднее качество работы персонала приведено на экране *Политики найма* в *Информационном экране*.

В этой таблице приведены требования для достижения определенного класса отеля.

Класс отеля (Количество звезд)	Требуемая общая удовлетворенность клиентов %	Требуемое среднее качество работы персонала
0.5	15-29	0

1	30-37	0.5
1.5	38-44	1
2	45-52	1.5
2.5	53-59	2
3	60-67	2.5
3.5	68-74	3
4	75-82	3.5
4.5	83-89	4
5	90-100	4.5

Стратегические подсказки



Экран подсказок

Быстро перейти к *Стратегическим подсказкам* можно, щелкнув на кнопку *Стратегические подсказки*, , находящуюся на нижней панели инструментов. Появится всплывающее окно с подсказками касательно игрового процесса. Используйте кнопки “предыдущая” или

“следующая” подсказка, чтобы просмотреть доступные подсказки. Затем закройте это окно, щелкнув левой кнопкой мыши на кнопку закрыть, или просто щелкните правой кнопкой мыши.

Приложение А - Горячие клавиши

Игровые горячие клавиши:

'S' или 's' - вызов меню сохранения 'L' или 'l' - вызов меню загрузки F11 - вызов меню сохранения планировок F12 - вызов меню загрузки планировок	ESC - Игровое меню F1 - Информация F2 - Вид отеля изнутри F3 - Вид отеля снаружи F4 - Экран целей игры. F5 - Экран счета
F6 – Список клиентов F7 – Список персонала F8 – Список комнат и вспомогательных помещений	F9 - Детали отеля F10 – Исследование рынка

Горячие клавиши для видов отеля изнутри и снаружи:

Backspace - удаление всех сообщений	'0' - пауза игры '1' - нормальная скорость '2' - высокая скорость '3' - прокрутка вперед '4' - вперед на одну неделю
'O' - вызов меню опций	'P' – Фотография
',' и '.' – выбор следующего или предыдущего клиента	Клавиши стрелок - перемещение камеры
'Q', 'W' и 'E' - переключение между изометрическим видом, видом перспективы и видом сверху	
'R', 'T' и 'Y' - переключение режима показа стен (скрыть стены, показывать задние стены и показывать все стены)	

Горячие клавиши для вида отеля изнутри:

'D' и 'F' – изменение набора текстур выбранной планировки или вестибюля.
'Z' и 'X' - изменение текстур стен выбранной планировки или вестибюля.
'C' и 'V' - изменение текстур пола выбранной планировки или вестибюля.
'B' и 'N' - изменение текстур потолка выбранной планировки или вестибюля.

'I' и 'J' - при выборе места, куда можно добавить новый объект, используйте эти клавиши, чтобы пролистать объекты, подобные выбранному объекту. (Например, выберите “кресло” и используйте эти клавиши, чтобы просмотреть кресла, доступные для данной планировки.
ALT + щелчок левой кнопкой мыши на объекте - добавить копию выбранного объекта.
PGUP и PGDN - переход выше/ниже на один этаж.
'U' – выберите комнату и нажмите эту клавишу, чтобы выбрать текстуры этой комнаты текстурами по умолчанию.
Numpad '4' и '6' – поворот объекта при выборе места для размещения этого объекта

Приложение В - об авторах

Enlight Software

Development Director Trevor Chan
& Game Design

Programming Chu Tim Kin, Eddy Chan, Eugene Leung, Fung Chin Pang

Additional programming Gilbert Luis, Kenneth Mo, Marco Yuen, Terry Tai

Artwork Chris Whitehouse, Anthony Ferrandiz, Michael Au, Sober Yao, Joan Wang, Maik Li, Humphry Zhou, Lin, Zero Zhu,

Additional Lee, Artwork Pauline Zhang, Myring Meng , Sunny Sun, Joseph Lu, Pinky Slayer Wang, Douruimi Wong

Research Chris Whitehouse, Peony Kiu, Maggie Chim

Documentation & Game Text Alan Doyle, Chris Whitehouse

Testing Yue Tsz Hei, Ling Hoi Man, Leung Chun Wah, Cheng Ka Hang, Sae-Fong Surathin, Siu Ho Yin, Chan Ming Ko

JoWood Productions

Production Supervisor
Boris Kunkel

Executive Producer
Ralf Adam

Associate Producer
Tami Otto

Development Marketing Manager
Reinhard Döpfer

QA Manager
Gregor Wilkenloh

Lead Testers
Tom Haut
Thorsten Röpke

Testers
Gerrit Hansen
Silas Katzenbach
Thorsten Schäfer
Alexander Skrinjar
Tai von Keitz

JoWooD Team - Austria

Head of Development
Erik Simon

VP Publishing
Reiner Machauer

International Production & Purchasing Director
Fritz Neuhofer

International Marketing Manager
Georg T. Klotzberg

Product Manager
Kay Gruenwoldt

Localisation Manager
Nikolaus Gregorcic

Graphic Artist
Jaqueline Zweck

Special thanks to
Pia Lehmann, Daniel Maier, Tobias Franz, Thomas Böcker